

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel harga, kualitas produk dan layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara parsial, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dan layanan purna jual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu
2. Secara simultan harga, kualitas Produk dan layanan purna jual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap berpengaruh kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu.
3. Nilai Determinasi R^2 sebesar 0,701, artinya adalah bahwa kontribusi variabel harga, kualitas produk dan layanan purna jual terhadap variabel kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo masyarakat di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu adalah sebesar 70,1% dan sisanya 29,9%

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti, faktor kepuasan pelanggan (kualitas pelayanan, emosional dan biaya).

Saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan produk *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dapat bertahan dan dapat meningkat terhadap Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual yang telah mereka pertahankan selama ini, agar Kepuasan Pelanggan pengguna produk *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu dapat terus terjaga.
2. Untuk konsumen yang melakukan pembelian *Smartphone* merek Oppo sebaiknya sebelum membeli membandingkan persepsi harga, kualitas dan layanan purna jual agar barang sesuai dengan dengan harapan, keinginan serta kebutuhan pribadi.
3. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya meneliti variabel selain yang diteliti agar dapat terlihat dan diketahui variabel apa saja selain (harga, kualitas produk dan layanan purna jual) yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Smartphone* merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu, variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti, faktor kepuasan pelanggan (kualitas pelayanan, emosional dan biaya).